

# 外国人社員が働く職場の 日本人に対する協力依頼の実践 — 双方向性日本語教育プログラム開発に向けて —

三輪 充子・一林 久美子・矢高 美智子

## 1. 研究の背景

筆者らは1996年からA社における外国人社員対象の短期日本語研修を担当している。

来日直後の第1回研修後、外国人社員たちはそれぞれの勤務地に赴任し、半年後に東京で行われる第2回の研修で再び顔を合わせる。その際、日本語環境の中にいたはずの彼らの日本語力が思うほど伸びていないという印象を持つケースがある。

要因のひとつとして、職場での日本語使用が少ないことが考えられる。外国人社員が日本語を積極的に使おうとしない可能性もある。しかし、外国人社員の積極性だけの問題ではなく、日本人社員たちが日本語学習を始めたばかりの外国人がどの程度日本語で話できるものかわからないために、日本語での適切なコミュニケーションが取れないという可能性もある(原・三輪, 2008)。

職場での日本語使用を増やす一歩として、筆者らは、外国人社員は学んだ日本語を職場で使う機会を得ること、日本人社員側は外国人社員が今学習していることを知り、その情報をもとに日本語でのやり取りをすることが重要ではないかと考えた。これを実現させるためには、外国人社員が働く職場の日本人社員への働きかけが不可欠である。

## 2. 研究目的

本研究は、外国人社員の日本語学習に対し職場の日本人社員の理解および支援を得るために行った働きかけが日本人・外国人社員双方にどのように受け止められたかを検討し、今後の働きかけへの示唆を得ることを目的とする。

研究課題：日本人社員と外国人社員は協力依頼をどう捉えたか

## 3. 研究方法

### 3.1 実践の概要

第1回研修終了後、東京営業に配属された外国人社員に対して引き続き日本語の授業を行った。その授業と連動させて、職場の日本人社員が外国人社員と日本語で会話しやすいように、定期的にEメールで学習内容の情報を提供した。情報提供と同時に日本語で会話するよう、協力を依頼した。

協力依頼の具体的目標は、1) 日本人社員は、外国人の現在の日本語力を踏まえてコミュニケーションできるようになること、2) 外国人社員は、学習内容を職場で活用し、身につけることである。

対象授業の概要は以下の通りである。

<本実践の対象授業>

授業の形態：プライベートレッスン(初級)

実施時期：2007年12月中旬～3月中旬の3ヶ月

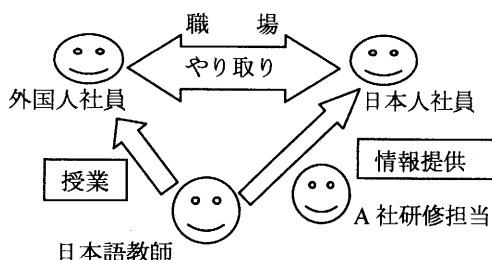
頻度および時間：週2回 1時間半

場所：A社 研修センター

分析対象者：1名(レッスン参加者2名)

実践の全体像は表1に示した。日本語教師は毎回の授業後、A社研修担当に授業内容を報告する。研修担当者は、授業翌日の午前中をめどに職場担当者へEメールで前日の学習内容と、内容を取り入

表1 実践の全体像



れた表現で外国人社員に話しかけるよう協力を依頼した（表 2）。プライベートレッスン実施期間中、同じ流れで協力依頼を行った。

表 2 職場への依頼メール例

<日本語プライベートレッスン授業報告>  
 ○月△日の授業内容を連絡いたします。  
 今回の授業内容は勧誘・申し出・提案です。  
 ぜひ（何か）誘ってみてください。  
 1. Vましょう Vませんか  
 （積極的に誘う言い方）  
 例：いっしょに帰りませんか  
 2. Vましょう  
 （一緒にすることを誘う言い方）  
 例：ちょっと休みましょうか 以下略

### 3.2 調査協力者

調査協力者は授業対象者である外国人社員（A とする）および、その職場で彼と接している日本人社員 3 名である（表 3）。

表 3 対象者（外国人社員と日本人社員）

	立場	出身	年代
A	外国人社員	アメリカ国籍	20代
B	営業本部 人事育成部門	日本人社員 職場担当者	40代
C	営業本部 マネージャー	日本人社員 指導担当者	40代
D	営業本部 マネージャー	日本人社員 指導担当者	50代

### 3.3 データ収集方法

協力依頼をした職場の日本人社員 3 名に対し 2008 年 1 月に半構造化インタビューを実施した。質問は筆者の一名が行った。インタビュー協力者の了承を得てインタビューを録音し、録音資料を文字化したものをデータとした。また、外国人社員が協力依頼の結果発生した職場でのやりとりをどのように受け止めているかを知るため、外国人社員にたいして英語での記述式アンケート調査を行った。（質問項目は稿末資料 1,2 を参照。）

### 3.4 分析方法

筆者ら 3 名で分析にあたった。まず各自データを読み、日本人社員・外国人社員が今回の協力依頼

をどう捉えているか言及している部分を抽出した。各自で分析を行った後、3 人の分析を全員で検討し統合した。

## 4. 結果と考察

### 4.1 日本人社員は協力依頼をどう捉えたか

今回の協力依頼について日本人社員がプラスだと捉えている言及と、困難だと捉えている言及を抽出した。プラス面の結果は表 4、困難点の結果は表 5 に示す。

表 4 日本人社員 プラス面

1	学習への理解	・何を学習しているかがわかる
2	学習のサポート	・A 氏に話しかけることを意識するようになった ・日本語使用の機会が増えることは日本語の上達による
3	連帯感	・職場の雰囲気が一瞬なごむ

日本人社員はプラス面（表 4）として、外国人社員が「何を学習しているか」を理解できた点に言及している。また「話しかけることを意識するようになった」「日本語使用の機会が増えることは日本語の上達による」と、やり取りを増やすことが A の日本語力を伸ばすことと捉え、学習をサポートしようとする姿勢が見出せる。日本語で話しかけることが職場のコミュニケーションの機会を増やし、時に「職場の雰囲気が一瞬なごむ」と述べている。以上から職場の連帯感を作る一助となった可能性がある。

表 5 日本人社員 困難点

1	提案と実践のギャップ	・学習項目を会話に組み込むことが難しい ・意味がある会話がしたい
2	心理的負担	・英語力がある人でなければ話しかけられない ・話しかける人のモチベーションが必要
3	環境的制限	・雑談をしない雰囲気
4	第 2 言語（日本語）学習に対する理解不足	・日本語レベルへの要求が高い ・日本語学習に対する専門知識がない ・効果的な学習方法の考え方の違い

一方、困難としては「学習項目を会話に組み込むことが難しい」（表 5）という言及があった。表現を制限されると思うように話ができない、職場でそんな時間はないと考えていることが窺われる。次に「意味がある会話がしたい」という言及がある。話しかける以上は練習ではなくコミュニケーションを成立させたいと考えるが、期待するような「意味がある会話」はなかなか成り立たないという点に困難を見出していると考えられる。さらに「英語力がない人は話しかけられない」と述べている。日本語でのコミュニケーションが不成立に終わりそうなとき英語に切り替えられる人でないと働きかけることが難しいと考えている。「英語力」が心理的負担となって話しかけられない実情がうかがえる。「雑談をする雰囲気ではない」という「環境的制限」も外国人社員に話しかけることを困難にしている。

#### 4.2 外国人社員は協力依頼をどう捉えたか

働きかけを受ける側である外国人社員は、協力依頼による働きかけをどのように受け止めたのだろうか。アンケートの記述からプラスと捉えている記述と困難と捉えた記述を抽出した。プラス面の結果は表 6、困難点の結果は表 7 に示す。

表 6 外国人社員 プラス面

1	達成感	・週単位で上達がわかるのが嬉しい ・話せば話すほど上手に話せるようになる
2	意欲向上	・話すと、もっと話すことが出てくる
3	学習効果	・復習に役にたった ・日本語を話す能力がつく ・聴解力があがる
4	学習環境	・自然な話し言葉を学べる ・自然な場面で話せる機会 ・毎日、職場で日本語を話そうとすることが上達に役立つ
5	コミュニティ参加のきっかけ	・インタアクションをすると友だちができる

外国人社員はプラス面（表 6）として「週単位で上達がわかる」と述べている。話す機会が増えて上達していると自覚し、達成感を得ていることが見出せる。「話すともっと話すことが出てくる」と自

らの意欲の向上が認められる。これは話すことで共有することが増えるためと考えられる。また、授業で学んだことの「復習になる」こと、「話す力になる」こと、「聴解力があがる」ことがプラス面として述べられている。学習項目を使って話しかけてもらうことが自身の学習内容の振り返りを促している様子が窺える。「自然な話し言葉」「自然な場面」「職場で話そうとすることが上達に役に立つ」と述べていることから、職場でのやり取りが日本語習得の重要な場になっていることがわかる。さらに「やり取りによって友だちができる」と述べており、日本人社員との積極的交流が生まれている様子が示唆される。職場の仲間とのやり取りが増えることが外国人社員の孤立化をふせぎ、職場のコミュニティに加わるきっかけとなる可能性が窺える。

表 7 外国人社員 困難点

1	学習管理	・職場の人は学習内容を考えずに話すことがあるので、会話に参加することが難しい
---	------	--

困難点（表 7）としては、職場の人が言語レベルを考慮しないで話を続ける場合には会話への参加が難しいことがあげられた。

## 5. まとめと今後の課題

### 5.1 本実践の効果と示唆

日本人側からは、学習への理解が進みサポートができ、外国人社員をふくめ職場の連帯感が生まれたことが見出された。また外国人社員側からは学習達成感が得られ、日本語学習への意欲が見出された。さらには職場コミュニティへの積極的参加への姿勢が認められた。

日本人社員が外国人社員の学習内容を知り、それを踏まえてやり取りを行うことが、外国人社員の日本語習得または意欲を前進させている。今回の実践では、外国人社員の日本語学習に対し職場の日本人社員を巻き込んだ支援が実現可能であることが示唆された。

### 5.2 今後の実践の課題

今後もこのような協力依頼を実施していくにあたり、今回示された困難点を解決していく必要がある。さらに大きい枠組みとして、外国人・日本人双方が互恵的関係を構築していくための日本語教育プログ

ラム開発に向けて実践を継続したい。

岩田夏穂、張瑜珊、半原芳子編 pp273-308

原みずほ・三輪充子(2008)「日本企業の日本人社員を対象とした日本語研修の試み」日本語教育世界大会 2008 予稿集 1

参考文献

岡崎眸(2007)「共生日本語教育とはどんな日本語教育か」『共生日本語教育学』雄松堂出版 野々口ちとせ、

みわ みつこ/東京医科歯科大学 留学生センター 非常勤講師  
miwamitsuko@yahoo.co.jp

いちばやし くみこ/帝京科学大学 非常勤講師  
kumikosamoa@yahoo.co.jp

やたか みちこ/茨城大学 留学生センター 非常勤講師  
yataka@mcs.ibaraki.ac.jp

稿末資料1 日本人社員向け質問項目

1) 学習者との関係	4) 協力依頼を受けて行動をした場合 その行動による A 氏の日本語の変化の有無、内容、 職場の変化の有無、その内容
2) 協力依頼に対する行動の有無、内容	5) 自分が実践している日本語学習支援
3) 協力依頼に対する意見	6) 協力依頼の改善点

稿末資料2 外国人社員向け質問項目

- 1) When did they address you? ( ex. Morning, Lunch time . . . . . )
- 2) Who addressed to you?
- 3) Approximately how many people spoke to you in each lesson?
- 4) Where did they address you? ( ex. Office, roof top . . . . . )
- 5) Were there any memorable events? If any, what were they?
- 6) What did you think when the first person addressed you?
- 7) As your colleagues kept talking to you, what did you think of the communication between you?
- 8) Did the interaction help you reviewing Japanese?
- 9) What were the good points of the interaction?
- 10) Did you experience any sorrow during these events? If so, what was it?
- 11) Were Japanese phrases difficult? What were the difficult phrases (if you remember)?
- 12) While doing the conversation practice, do you think your interaction with the other Japanese increased?
- 13) Did it help you to acquire Japanese? Why? How?
- 14) What support (from Japanese) would be helpful for Japanese learners to improve their ability in general?
- 15) What support would be helpful for you learning Japanese in the work environment?
- 16) What was the most difficult part of Japanese language for you to understand in your work environment? ( at that time)
- 17) What is the most difficult part of Japanese language for you to understand in your work environment? ( at now)